

Service Level (SLA)

Definición

El nivel de servicio mide qué proporción de las llamadas entrantes son atendidas por un agente en vivo dentro de un plazo predeterminado. El estándar de la industria es "80/20": indica que cuatro de cada cinco llamadas deberían conectar con un agente dentro de veinte segundos. Esta métrica indica directamente qué tan rápido los llamantes alcanzan al personal de soporte, y sirve como piedra angular para la planificación de fuerza laboral, el seguimiento de satisfacción del cliente y el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Metodología de cálculo

El sistema usa una fórmula básica: dividir las llamadas conectadas dentro de la ventana objetivo entre el total de llamadas recibidas, y multiplicar por cien. Algunas operaciones omiten los abandonos muy breves (menos de 5-10 segundos), ya que típicamente reflejan números marcados por error en lugar de problemas de servicio genuinos.

Cómo lo implementa VICIdial

Cuando una llamada entra a la cola de un grupo entrante, la plataforma registra su marca de tiempo de llegada. Al ser atendida por un agente, el sistema calcula el tiempo transcurrido. El tablero en tiempo real muestra el desempeño actual junto con la profundidad de la cola, el tiempo de espera mediano, el personal disponible y la duración máxima de espera. Los supervisores usan esta información en vivo para redistribuir personal: redirigiendo trabajadores salientes hacia colas entrantes, habilitando operaciones en modo combinado, o modificando el enrutamiento de cola cuando las métricas decaen.

Importancia estratégica

El nivel de servicio sustenta las decisiones de gestión de fuerza laboral, los cálculos de dotación (vía modelado Erlang C) y la programación. No alcanzar los objetivos genera un efecto en cascada: tiempos de espera más largos, mayor abandono de llamadas, experiencia de cliente deteriorada, y posibles penalizaciones en contratos tercerizados.

Relación clave: impacto no lineal en la dotación

Subir del 70% al 80% podría requerir un 10% de agentes adicionales, mientras que alcanzar el 90% podría requerir el doble de ese incremento. Esto informa las decisiones de balance entre costo y satisfacción. Las funciones de campaña combinada ([Blended Campaign](#)) ayudan a optimizar reasignando agentes dinámicamente según la presión de la cola.

Conceptos relacionados

- [Queue](#)
 - [Automatic Call Distribution \(ACD\)](#)
 - [Erlang C](#)
 - [Abandon Rate](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:34 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:45 CST por Christian Cabrera